

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Tokopedia.....	2
Tabel 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Tokopedia .....	7
Tabel 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi Tokopedia .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian .....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.3 Skala Pengukuran .....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel .....	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor.....	48
Tabel 3.7 <i>Rule of Thumb (Outer Model)</i> .....	51
Tabel 3.8 <i>Role of Thumb (Inner Model)</i> .....	52
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> Pada Dimensi <i>Convinence</i> .....	62
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> Pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	64
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> Pada Dimensi <i>Easy of Use</i> .....	66
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> Pada Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> Pada Dimensi <i>Security</i> .....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	71
Tabel 4.7 Hasil Validitas Konvergen ( <i>Loading Factor</i> ).....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>Average Variance Extracted</i> ) .....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas ( <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite reliability</i> )..	78

Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Coefficient Determination (R2)</i> .....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Effect Size (F-Square)</i> .....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Predictive Relevance (Q2)</i> .....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....	86